

BEZEROEKIKO HARREMANA

Oso garrantzitsua da enpresa batean bezeroekiko zein nolako harreman edukiko dugun zehaztea beraientzat erosoan izan dadin. Bezeroak dira enpresa baten muina eta bezeroak edukitzeko beharrezkoa da haiekiko harreman finko, gertuko eta egonkor bat izango dugula bermatzea. Azken finean, bezeroekin dugun erlazioak eragin handia izango du enpresaren arrakastan, harreman ona izatea lortzeak bezero gehiago erakartzeari ematen diolako bidea.

Gure kasuan, harreman hurbil bat mantendu nahi dugu gure bezeroekin, gure enpresa konfiantzazko gune bat bezala ikus dezaten. Hori lortu ahal izateko, hasteko gure segmentua zein den argi izan behar dugu eta haien baliabideetara egokitu. Hortaz, guk aurreikusten dugu guregana hurbilduko diren bezero gehienak pertsona helduak edota ezgaitasun psikiko edo fisikoak dituztenak izango direla. Horregatik, asko pertsona helduak izango diren horretan, jakin badakigu teknologiaren alorrean askok ez dutela ezagutzarik edota erabiltzeko joerarik. Horrenbestez, gu Fanderian kokatutako lokal batean egongo garenez, lokalera bertaratzeko aukera luzatuko diegu. Fisikoki behar dutenaren eskaera egiteko aukera eskainiz, bezeroak aurrez aurre enpresako ordezkari batekin komunikatuz. Horrela, bezeroak bere beharrak asetzeko behar duten zerbitzu indibidual edota baliabide egokiena bezeroari bideratuz. Hau da, laguntza pertsonala eskainiko diegu, beraien beharretara hobekien egokituko den zerbitzua eskainiz.

Hala ere, badakigu beste batzuentzat erosoagoa izan litekeela telefonoz deitzea, edo posta bidez mezu bat bidaltzea, beraz haiengan pentsatuz ere teknologia bidezko komunikazioaren alde egingo dugu. Dena dela gure enpresara bertaratzeko aukera zabalduko dugu. Are gehiago, badira mugikortasun arazoak dituztenak eta etxetik atera ere ezin dutenak, beraz hori badakigunez haiek ere telefonoz deitu ahal izango dute.

Honekin guztiarekin, ondoriozta dezakegu gure enpresaren helburu nagusietako bat gure bezeroekin harreman estu bat lortzea izango dela. Hori erdietsi ahal izateko aukerarik onenak lokalera bertaratzea edota telefono edo posta bidez guri behar dutena helaraztea iruditzen zaizkigu biderik aproposenak. Horrela, gurekin zuzenean harremanetan jarriko direnez, gertuko enpresa gisa ikusiko digutelako. Harreman ona izateak, bezero eta kontsumitzaile berriak erakartzea eragin dezake, baita dagoeneko gure enpresara laguntza eske jotzen duten bezeroei eustea eta bide batez salmenta kopurua handitzea. Gainera, esan beharra dago, *Pausoz, pauso!* enpresaren eginkizuna bezeroen ongizatea bilatzea dela, eta harreman ona izateak gure helburua betetzea eta haien premiak behar bezala asetzea erraz dezakeela iruditzen zaigu.